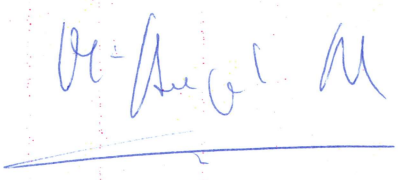
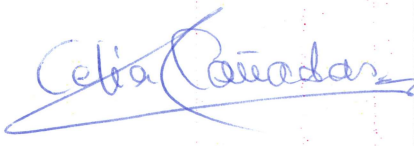





CARTA DE SERVICIOS

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	30 de junio de 2015	Edición inicial

<p>Responsable de elaboración, María Ángeles Alonso Llana</p>  <p>30 de junio de 2015</p>	<p>Revisión: Comité de Calidad Gerencia de la Universidad de Zaragoza,</p>  <p>8 de septiembre de 2015</p>	<p>Aprobación: Gerente Universidad de Zaragoza,</p>  <p>8 de septiembre de 2015</p>
--	--	--



ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL	3
1. Introducción	3
2. Objetivos y fines de los servicios	3
3. Datos identificativos del Centro	3
4. Información de contacto	4
5. Relación de servicios prestados	5
5.1 Información y atención al usuario	5
5.2 Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza	5
5.3 Servicios relacionados con la gestión académica	6
5.4 Servicios relacionados con la gestión económica.....	7
5.5 Servicios relacionados con la gestión de personal	7
5.6 Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	7
5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud	8
6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.....	8
6.1 Derechos de los usuarios.....	8
6.1 Obligaciones de los usuarios	9
7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan	10
8. Formas de participación del usuario.....	11
9. Fecha de entrada en vigor	11
II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	12
▪ Información y atención al usuario.....	12
▪ Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza	13
▪ Servicios relacionados con la gestión académica.....	14
▪ Servicios relacionados con la gestión económica	16
▪ Servicios relacionados con la gestión de personal	17
▪ Servicios relacionados con la seguridad y salud.....	18
▪ Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia.....	19
III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	21
IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	21
V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	21

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCSyT) es un Centro de la Universidad de Zaragoza (UZ) encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de las enseñanzas de Grado, Máster y Doctorado.

<http://sociales.unizar.es/>

2. Objetivos y fines de los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

MISIÓN

Los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación mediante la planificación, coordinación y gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la consecución de los títulos señalados; persigue asimismo, atender a sus usuarios de manera que se les faciliten todas las gestiones que tengan que realizar en cualquier servicio del centro.

VISIÓN

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo quiere prestar unos servicios de calidad por un personal cualificado y motivado a través de un sistema de gestión coordinado entre las diferentes unidades de servicio del Centro basado en la mejora continua, y en el que prevalece la orientación al usuario.

Los fines de la FCSyT se concretan, por tanto, en el compromiso permanente con la calidad de los servicios que presta al usuario y a la sociedad en general, bajo los valores y principios de eficacia, eficiencia, transparencia, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.

Los objetivos que se persiguen con la publicación de esta Carta de Servicios son:

- Dar a conocer a los usuarios, a los ciudadanos y a la sociedad en su conjunto los servicios que se prestan en la FCSyT
- Hacer visible el compromiso de este centro con la calidad
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario
- Acercar a los usuarios y a la sociedad en general los servicios de la FCSyT

3. Datos identificativos del Centro

a) Denominación completa:

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCSyT)

b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

M^a Ángeles Alonso Llana, Administradora



4. Información de contacto

a) Dirección postal

Violante de Hungría, 23
50009 ZARAGOZA

b) Dirección web

<http://sociales.unizar.es/>

c) Direcciones electrónicas institucionales

- Decanato: decanato.sociz@unizar.es
- Administradora: admsociz@unizar.es
- Biblioteca: bibsociz@unizar.es
- Conserjería: consociz@unizar.es
- Taller de Impresión y Edición: repsociz@unizar.es
- Negociado de Asuntos Académicos: acasociz@unizar.es
- Estudios Propios: epsociz@unizar.es

d) Teléfonos

- Administradora: (+34) 976762120
- Biblioteca, Dirección: (+34) 876554516
- Biblioteca, Servicio de préstamo: (+34) 876554515
- Conserjería: (+34) 976762121
- Secretaría de Dirección: (+34) 876554518
- Secretaría Negociado Académico: (+34) 876554502
- Secretaría Negociado Administrativo: (+34) 876554505
- Taller de impresión y edición: (+34) 876554509
- Fax: (+34) 976761029

e) Horario de apertura del Centro:

- **Periodo lectivo**
De lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas
- **Periodo no lectivo**
De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

<http://wzar.unizar.es/servicios/calendario/>

f) Horarios de atención al público de los servicios:

- **Biblioteca**
Periodo lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 21:15 horas
Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 horas
- **Conserjería**
Periodo lectivo: de lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas
Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas
- **Secretaría**
De lunes a viernes de 9 a 14 horas
- **Taller de Impresión y Edición**
Periodo lectivo: de lunes a viernes de 9 a 20 horas
Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 9 a 13:30



5.3 Servicios relacionados con la gestión académica.

- Tramitación de las solicitudes de admisión de estudiantes de Grados, Máster, Doctorado y Estudios Propios.
- Tramitación de las solicitudes de cambios de estudios para los Grados.
- Matrícula y procesos relacionados:
 - *Cita previa para la matrícula.*
 - *Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.*
 - *Automatrícula por internet.*
 - *Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.*
 - *Tramitación de las solicitudes de ayudas de matrícula.*
 - *Tramitación de las solicitudes de cambios de grupo.*
 - *Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos.*
- Tramitación de las solicitudes de adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con la normativa de evaluación...).
- Tramitación y gestión de las Prácticas Externas de los Grados:
 - *Captación de Centros de Prácticas donde ubicar a los estudiantes*
 - *Elaboración de convenios cuando no existan previamente, y actualización de los ya existentes.*
 - *Establecimiento del orden de elección de las plazas, de acuerdo con la normativa existente al respecto.*
 - *Gestionar el acto de elección, mediante convocatoria pública.*
 - *Contacto continuo con los Centros de Prácticas*
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM):
 - *Gestión de todas las fases del proceso de realización de los trabajos, desde la recepción de las propuestas, hasta el depósito de los trabajos ya elaborados.*
- Trámites relacionados con el Proyecto y Defensa de las Tesis dentro del Programa del Doctorado.
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas.
- Movilidad de estudiantes:
 - *Gestión de los programas de intercambio (Erasmus, Séneca-Sicue, Programas de Movilidad de Estudiantes con Iberoamérica, Prácticas de Cooperación Internacional, otros...), desde la información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula y reconocimiento académico.*
 - *Apoyo e información a los estudiantes del Centro en el extranjero*
 - *Apoyo e información a los estudiantes extranjeros que vienen al Centro*
 - *Atención y apoyo a los profesores coordinadores*
- Títulos oficiales:
 - *Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET.*
 - *Recepción y tramitación de las solicitudes de homologación de títulos extranjeros.*
- Horarios de clase:
 - *Colaboración en la elaboración y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro de los horarios de clase de las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.*
- Calendario de exámenes:
 - *Colaboración en la elaboración y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro del calendario de exámenes en todas las convocatorias del curso académico.*

- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.
- Apoyo a los distintos órganos de gobierno y colegiados relacionados con la actividad docente: convocatorias, actas, gestión de acuerdos, etc.
- Colaboración y apoyo en los procesos electorales.
- Apoyo a los delegados de estudiantes y a los becarios de deportes de la Universidad, CIPAJ, etc.

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos, tanto del Centro generados por actividades organizadas en el mismo, como de la Universidad (certificados, títulos, compulsas...).
- Facturación por los servicios realizados a terceros de acuerdo con los precios públicos establecidos.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los EEP (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...).
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto del Centro.
- Seguimiento y valoración de los servicios contratados.

5.5 Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Control de jornadas y horarios del PAS: autorización de permisos, licencias y vacaciones.
- Recepción de partes de baja por enfermedad y coordinación con servicios centrales.
- Emisión de certificados para el PDI sobre su actividad docente realizada en el centro y su evaluación, participación en órganos colegiados de centro, actividades de gestión, etc.
- Tramitación de permisos y licencias del PDI.
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.
- Control y entrega de documentación, así como asesoramiento técnico para el PAS y PDI.

5.6 Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia.

- Servicio de Reprografía

- *Venta de apuntes docentes.*
- *Venta de libros de Prensas Universitarias.*
- *Recarga de saldos para utilización de máquinas de autoservicio.*
- *Encuadernaciones en wire-o y lomo térmico.*
- *Reproducción e impresión de documentos en blanco y negro y en color hasta tamaño DIN A3.*
- *Escaneo de documentos con salida pdf, jpg y tiff.*

- Servicio de Biblioteca

Los servicios de la biblioteca se detallan en la [Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza](#), entre los que se incluyen: Consulta de sala, préstamo, obtención de documentos, información general y especializada, gestores bibliográficos, repositorio institucional. No obstante, la FCSyT adquiere a través de esta Carta compromisos específicos respecto de los siguientes servicios:

- *Gestión de la colección: adquisición de la bibliografía recomendada.*



- *Espacios y equipamientos adecuados para la docencia, el aprendizaje y la investigación: préstamo de ordenadores portátiles, puntos de conexión a internet y a la red eléctrica, wifi.*
- *Comunicaciones de las novedades bibliográficas al PDI y una vez adquiridas y catalogadas, proceder a su exposición.*
- *Colaboración en la edición y gestión de la Revista del Centro.*

- **Conserjería**

- Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios tanto para la docencia (horarios de clase) como para otros actos institucionales, formativos, oposiciones, etc.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores,...).
- Gestión de espacios libres para uso de los estudiantes.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Préstamo de material de apoyo a la docencia (equipamiento audiovisual e informático)
- Pequeñas tareas de mantenimiento y de mudanzas.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Colaboración de eventos de carácter académico, cultural y social: Semana Cultural con motivo del Patrón del Centro, Actos de Graduación, Jornadas y Congresos, etc.
- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales en tabloneros del centro y página web.
- Encendido y apagado de aparatos de refrigeración y calefacción.
- Asistencia básica en el uso de nuevas tecnologías.
- Supervisión de los trabajos realizados por empresas externas a la Universidad.
- Gestión sostenible del material para reciclar: papel, pilas, plásticos, etc.

5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud.

- Control y comunicación de las incidencias habidas en materia de seguridad
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Revisión periódica del sistema antiincendios.
- Gestión del sistema de acceso fuera del horario ordinario del Centro.

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

6.1 Derechos de los usuarios:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- Identificar al personal que presta servicios en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- Acceder a la información pública, archivos y registros.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios.



- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades del personal cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos de carácter personal no sean utilizados con otros finales que los regulados por la Ley que regula la materia.
- Disponer de los espacios necesarios para el desarrollo de las actividades individuales y de grupo relacionadas con el estudio, la enseñanza y la investigación, siempre que exista disponibilidad física para ello.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas.
- Obtener información, en el caso de personas con algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por el Centro.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y de los medios disponibles para garantizar su salud y seguridad en el desarrollo de las actividades en el Centro.
- Estar informados de las novedades y cambios que se produzcan en aquellos asuntos que les afecten.
- Obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder del Servicio.
- Cualquier otro que les reconozca la Constitución y las Leyes.

6.2 Obligaciones de los usuarios:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad).
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, y se puede consultar a través de los siguientes vínculos de la web universitaria que recoge un extracto de los textos legales por materias:

- [Ley Orgánica de Universidades](#)
- [Estatutos de la Universidad de Zaragoza](#)
- [Normativa propia de la Universidad de Zaragoza](#)
- [Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza \(BOUZ\)](#)
- [Normativa propia de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo \(Comisiones de Garantía\)](#)
- [Normativa propia de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo \(TFG\)](#)

Además, la normativa sobre determinadas áreas y servicios, más concreta y detallada, así como procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza, se pueden consultar en los siguientes enlaces:

Normativa sobre Admisión y Acceso:

- [Acceso a la Universidad](#)
- [Pruebas de acceso a la Universidad](#)
- [Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años](#)
- [Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años](#)
- [Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional](#)
- [Acceso a la Universidad con estudios de Formación Profesional](#)
- [Acceso a la Universidad con estudios extranjeros](#)
- [Acceso mediante la modalidad de cambio de estudios](#)

Normativa académica sobre Grado Universitario:

- [Matrícula y normativa](#)
- [Titulaciones de Grado en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Máster Universitario:

- [Normativa general](#)
- [Normativa de la Universidad de Zaragoza](#)
- [Titulaciones de Máster en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Estudios de Doctorado:

- [Normativa general](#)

Normativa académica general:

- [Normativa sobre el Espacio Europeo de Educación Superior](#)
- [Calendario académico](#)
- [Becas y ayudas al estudio](#)
- [Títulos oficiales](#)
- [Títulos propios](#)
- [Homologación de títulos universitarios](#)
- [Certificación de niveles de competencia en lenguas modernas](#)
- [Estudiantes visitantes](#)
- [Programa de movilidad nacional SICUE](#)
- [Programas de movilidad internacional](#)



Normativa económica:

[Normativa de gestión económica](#)

[Presupuesto de la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa de recursos humanos:

[Normativa general de la UZ en materia de recursos humanos](#)

[Normativa de PAS](#)

[Normativa de PDI](#)

[Prevención y salud laboral](#)

Normativa sobre calidad y racionalización:

[Procedimientos básicos sobre el sistema de Gestión de Calidad de las titulaciones](#)

Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza:

[Registro General y registros auxiliares](#)

Normativa específica de la BUZ:

[Funcionamiento](#)

[Préstamo](#)

Normativa específica del Servicio de Reprografía:

[Tipos de servicios](#)

[Precios públicos](#)

8. Formas de participación del usuario

Cada curso académico se obtiene información de la satisfacción de los usuarios a través de los resultados obtenidos de las encuestas siguientes:

- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de la docencia por enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas curriculares en empresas e instituciones.
- Informe de satisfacción del PAS con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción del PDI con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informes sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca del Centro, realizadas por la BUZ.

Asimismo, la existencia de órganos colegiados en el centro, permiten la participación de representantes de todos los sectores para manifestar cualquier opinión o sugerencia que se desee.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ, con un plazo de vigencia de dos años.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario		Mantener actualizada y accesible diariamente en la página web de la FCSyT http://sociales.unizar.es toda la información de interés para los usuarios, salvo que existan circunstancias excepcionales que lo impidan.	Porcentaje de modificaciones introducidas.	Mensual	95%
	<i>Estudiantes PAS PDI Usuarios externos</i>	Mantener actualizada la página web http://www.unizar.es/innovacion/cgc/ en el plazo de dos días desde que se produce el nombramiento de los miembros de las Comisiones de Garantía y de Evaluación de la Calidad de las titulaciones.	Porcentaje de actualizaciones	Cada vez que se produzca un cambio	100%
		Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, de Ayudica, y de la página Web, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de dichos medios resueltas en el plazo establecido.	Mensual	95%
	<i>Estudiantes PAS PDI</i>	Incrementar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para todo tipo de comunicaciones de la Facultad, y para la realización de todos los trámites administrativos que permita la normativa.	Número de comunicaciones enviadas por este medio.	Mensual	Seguimiento
	<i>Estudiantes PAS PDI</i>	Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la Facultad.	Número de impresos actualizados	Curso académico	Seguimiento

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Estudiantes	Participar en las jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios de la Facultad y de la UZ.	Número de asistentes	Curso académico	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Responder de manera inmediata, las consultas de información general y especializada, realizadas a través de cualquier medio.	Porcentaje de consultas realizadas en el plazo establecido.	Trimestral	100%
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, incluidas las culturales.	Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la biblioteca o en las que participa.	Anual	Seguimiento

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos registrados (incluidas facturas) a través del Registro Auxiliar de la FCSyT en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo establecido.	Mensual	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión académica	<i>Estudiantes</i>	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, y de matrícula en el acto, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo establecido.	Mensual	95%
	<i>Estudiantes</i>	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 2 días laborables desde la finalización del proceso.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente dentro del plazo establecido.	Mensual	95%
	<i>Estudiantes</i>	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a su presentación, una vez cerrada la remesa de domiciliación.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido.	Mensual	100%
	<i>Estudiantes</i>	Tramitar y enviar, a la Sección correspondiente, las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y enviadas en plazo.	Mensual	100%
	<i>Estudiantes PDI</i>	Introducción de calificaciones de actas y cierre e impresión de las introducidas por los profesores, en el plazo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan. Efectuar las modificaciones de actas en el plazo de 24 horas.	Porcentaje de introducciones y modificaciones en los plazos establecidos.	Cada convocatoria	95%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión académica	<i>Estudiantes</i>	<p>Información a los estudiantes, a través del correo electrónico, tanto el orden en el que podrán elegir los centros de prácticas, como la relación de los mismos (empresas, instituciones...), al menos con 10 días de antelación al señalado para el acto público de elección, salvo causas ajenas que lo impidan. (El mismo procedimiento para los actos de elección del Prácticum de Investigación)</p>	Cumplimiento del plazo	Cada acto de elección celebrado	95%
	<i>Empresas</i>	Comunicación a los centros, a través de correo electrónico (empresas, instituciones...), con una antelación de entre 7 y 10 días, de los estudiantes que se van a incorporar a realizar las prácticas, salvo causas ajenas que lo impidan.	Cumplimiento del plazo	Cada periodo de incorporación	95%
	<i>Estudiantes</i>	Tramitar las solicitudes de títulos de Estudios Propios en un plazo máximo de una semana desde la entrega de actas, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y enviadas en plazo.	Mensual	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión económica	<i>Usuarios externos</i>	<p>En relación con la solicitud de alquiler de aulas, elaboración y remisión de los presupuestos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas correspondientes, en el plazo máximo de los 2 días laborables siguientes a su solicitud o realización.</p> <p>Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores, en el plazo de tres días laborables desde la fecha de recepción de los fondos.</p>	<p>Porcentaje de presupuesto/facturas elaborados y remitidos dentro de dicho plazo.</p>	Anual	95%
	<i>Usuarios externos</i>		<p>Porcentaje de pagos realizados en plazo.</p>	Anual	95%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión personal de	PDI	Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados en el plazo máximo de dos días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido.	Mensual	100%
	PAS PDI	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de envíos realizados dentro de los plazos establecidos.	Mensual	100%
	PAS	Tramitación y autorización de permisos en un plazo máximo de dos días laborables desde recepción, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de permisos resueltos en el plazo establecido.	Mensual	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Seguridad y salud	<i>Estudiantes</i> <i>PAS</i> <i>PDI</i> <i>Usuarios externos</i>	Mantener actualizada, en los espacios del centro, la normativa referente a seguridad y prevención de riesgos laborales.	Permanencia de los carteles en los espacios.	Curso académico	Seguimiento
	<i>PAS</i> <i>PDI</i>	Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborales a partir de la fecha de solicitud.	Número de solicitudes de acceso activadas en el plazo señalado.	Mensual	Seguimiento

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de recursos, espacios materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	PAS PDI	Entregar y distribuir el correo interno el mismo día de la recepción, y el externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción.	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado.	Mensual	95%
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realización de los trabajos de reproducción e impresión, enviados previamente por correo electrónico en Pdf, en el momento en que el usuario se persona para recogerlo. Los trabajos de encuadernación, impresión y escaneo por encargo, en 1 día como máximo.	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo establecido.	Mensual	100%
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar una gestión sostenible de material para reciclar: papel, pilas, plásticos, tóneres, etc., siempre que haya material para ello.	Porcentaje de actuaciones	Curso académico	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos, en el acto si se hace de manera presencial y en un plazo máximo de 1 día laborable, si se hace a través de la aplicación informática.	Porcentaje de reservas de espacios en el plazo establecido.	Curso académico	Seguimiento
	Estudiantes	Control, reserva y organización de espacios y equipamientos adecuados para el estudio.	Porcentaje de reservas efectuadas	Curso académico	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Comunicación de cualquier incidencia relacionada con mantenimiento del edificio al servicio correspondiente, en cuanto se produzca, salvo circunstancias que lo impidan.	Porcentaje de partes tramitados	Mensualmente	100%
	Estudiantes PDI	Actuaciones relacionadas con el montaje y mantenimiento del material audiovisual en aulas.	Porcentaje de peticiones atendidas ante el mal funcionamiento.	Mensualmente	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	<p>Estudiantes PAS PDI Usuarios externos</p> <p>Estudiantes PAS PDI Usuarios externos</p>	<p>Adquirir la bibliografía recomendada básica y complementaria de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el Centro.</p> <p>Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en Sala.</p>	<p>Porcentaje de la bibliografía adquirida sobre el total de la recomendada.</p> <p>Porcentaje de solicitudes atendidas.</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Los mecanismos de la FCSyT para la difusión de su Carta de Servicios así como de la planificación de las acciones y del cumplimiento de sus compromisos, se centran en las siguientes actuaciones:

- a) Comunicación Interna
 - Elaboración del borrador de Carta de Servicios por el grupo de trabajo constituido a tal efecto.
 - Sesiones de presentación de la carta al PAS del Centro.
 - Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la FCSyT (estudiantes, PDI, PAS).
 - Publicación en la página web del Centro (<http://sociales.unizar.es/>).
 - Publicación en los tablones de la FCSyT.
 - Difusión y publicación a través de iUnizar y BOUZ para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UZ.
 - Difusión del tríptico abreviado de esta Carta de Servicios.
- b) Comunicación externa
 - Publicación en la página web del Centro (<http://sociales.unizar.es/>).
 - Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán las causas que las han motivado y se buscarán las soluciones que permitan satisfacer las demandas de los usuarios.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

- El responsable del servicio afectado valorará el incumplimiento señalado.
- Para ello se pedirá informe al área afectada.
- Se dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables (salvo causas ajenas que lo impidan), desde la fecha de presentación de la reclamación/queja presentada.
- La respuesta deberá ser motivada al tiempo que se pedirán disculpas al usuario.
- Se adoptarán las medidas de mejora necesarias que eviten la repetición de incumplimientos similares.
- Caso de repetirse el incumplimiento, el grupo valorará las causas que lo han motivado y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

Los usuarios de los servicios prestados en la FCSyT, para manifestar sus quejas y aportar sus sugerencias, pueden utilizar los cauces establecidos por la Universidad con carácter general a todos los usuarios a través del procedimiento de “Sugerencias y quejas” al que se accede a través de la siguiente dirección:

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action

Pueden utilizar asimismo, el formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU:

<https://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>.

Estos canales no son los cauces para presentar recursos administrativos y su uso no sustituye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que la normativa reguladora establezca en cada procedimiento.

Asimismo tienen a su disposición una dirección de correo electrónico en la Web del Centro sociales@unizar.es en la que pueden presentar quejas y sugerencias.

Así mismo, la figura del Defensor Universitario, recogido en los Estatutos de nuestra Universidad, es fundamental para canalizar todas las quejas que los usuarios tengan tanto de los servicios, como de otros asuntos relacionados con la actividad docente.

Por último, señalar la existencia de una participación en órganos colegiados del centro en el que participan representantes de todos los sectores, y en los que pueden manifestarse cualquier opinión, queja o sugerencia que se desee.